

CE7214

Cúcuta, 27 de enero de 2026

| FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. | |
|--|---|
| NÚMERO USUARIO: | 0 |
| PETENTE: | CLARO COLOMBIA |
| TIPO DE RESPUESTA: | General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> |
| RADICADO ENTRADA / FECHA: | 20261020000182 - 06/01/2026 |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA: | 20261030002978 - 27/01/2026 |
| Fecha de fijación: | 16/02/2026 |
| Fecha de desfijación: | 20/02/2026 |
| <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá sumida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small> | |

20261030002978

Señores
CLARO COLOMBIA
 Dirección: Finca Lucitania
 Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020000182 del 6 de enero de 2025
 Número de expediente: 20261030002565

Estimados Señores,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

En atención al traslado por competencia recibido de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, donde los señores CLARO COLOMBIA informan sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se procedió a generar evento No. 4260001767 el cual fue cerrado el 08/01/2026, con la siguiente información:

"Se ejecuta evento se llega al sitio se encuentra servicio normal en antena se toma registro fotográfico".

De acuerdo con lo anterior, le informamos al usuario que al momento de revisión se encontró al usuario con el servicio normalizado.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido. En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515. De igual manera, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO

Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 29156879

Proyectó: Johanna Quintero